

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/202537/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Ciancia X - TIM X (Kena mobile) IL
DIRETTORE**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all’adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro;

VISTA l’istanza dell’utente Ciancia X, del 12/11/2019 acquisita con protocollo N. 0484771 del 12/11/2019

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica 0965/341XXX, ne ha lamentato un guasto. In particolare, ha rappresentato: “Dal mese di luglio non funziona il telefono e internet. Non posso chiamare e non posso ricevere chiamate. Ho fatto diverse chiamate al servizio di assistenza. Lo hanno sistemato solo per 2 giorni intorno al 15 luglio dopodiché non funzionava nuovamente. Ho comprato un telefono pensando che avevano risolto il problema, ma non era guasto il telefono. Ho continuato a chiamare, ma ad oggi non funziona”, e ha chiesto: 1. il ripristino del funzionamento della linea telefonica; 2. il rimborso delle fatture, relative al bimestre luglio/agosto 2019; 3. lo storno delle fatture emesse successivamente, fino al ripristino della linea telefonica; 4. il risarcimento del danno. Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperito il 6 novembre 2019.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con documentazione in allegato, rilevando che: “Da verifiche effettuate nel sistema guasti “Opera”, nel periodo oggetto di contestazione, si rileva che le segnalazioni presenti, riguardante esclusivamente il servizio fonia, sono state evase nei tempi previsti dalla normativa vigente, tranne il TT del 10.09.19 il quale risulta chiuso con 7 giorni di ritardo, in quanto era necessario effettuare la bonifica di rete”. Nel merito, ha richiamato l’art. 15 delle C.G.A., secondo cui: “ Telecom si impegna a ripristinare gratuitamente gli eventuali disservizi della rete e/o del servizio entro il secondo giorno successivo a quello della segnalazione (...) Fanno eccezione i guasti di particolare complessità ...” Ha sottolineato che: - a carico dell’odierno ricorrente vi è una morosità di € 100,30, - il contratto telefonico rientra tra quelli a prestazioni corrispettive, - non risultano reclami scritti e/o telefonici. Per questi motivi, ha declinato ogni responsabilità, e ha chiesto il rigetto integrale dell’istanza.

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. In via preliminare, deve dichiararsi l’inammissibilità delle

pretese risarcitorie formulate dalla ricorrente, poiché esse esulano dalla competenza dell'Organo adito, ai sensi dell'articolo 20 del Regolamento, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Le richieste di risarcimento dei danni, tuttavia, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, qualora se ne ravvisino i presupposti, come statuito "dal paragrafo III.1.3 delle - Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", di cui alla delibera n. 276/13/CONS -. Nel caso de quo, l'istante ha lamentato un guasto alla linea telefonica dal mese di luglio 2019, per il che ha chiesto il rimborso delle somme già corrisposte, relative alle fatture emesse nel bimestre luglio/ agosto 2019, e l'annullamento delle fatture emesse nel periodo in contestazione. Di converso, la resistente si è limitata a contestare le avverse argomentazioni, dichiarando che si è trattato di un guasto originato da un evento eccezionale. Nella memoria prodotta, si legge: "il TT del 10.09.19 il quale risulta chiuso con 7 giorni di ritardo, in quanto era necessario effettuare la bonifica di rete", di conseguenza non indennizzabile, ai sensi e per gli effetti degli articoli 15, delle condizioni generali di abbonamento. Relativamente all'asserito guasto della linea telefonica, preliminarmente, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento della richiamata Autorità, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Per questo motivo, qualora l'utente lamenti il ritardo nel ripristino del servizio, rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a egli non imputabili, ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. Ne consegue che ai sensi dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale - Cass., SS.UU., sentenza del 6 aprile 2006, n. 7996 - accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione per inadempimento, grava sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova, in ordine all'effettiva regolarità della prestazione. Qualora, l'operatore non assolva a tale onere probatorio, deve concludersi per l'inadempimento contrattuale di questi. Orbene, nel caso de quo, la resistente non ha dato prova della piena funzionalità della linea telefonica, si è limitata a mere asserzioni, ammettendo la ritardata riparazione del guasto, segnalato il 10 settembre 2019. Dunque, l'accertamento della responsabilità dell'operatore implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito, ai sensi dell'art. 11, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 6, comma 1, delibera n. 347/18/CONS. Poiché, dalla descrizione della fattispecie, emerge, in modo lapalissiano, che il guasto ha interessato solo la linea voce, non avendo l'istante provato l'interruzione del servizio ADSL, l'indennizzo sarà riconosciuto solo per tale servizio. Tuttavia, ai fini della determinazione dell'indennizzo, si richiama il principio, espressamente menzionato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS, secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto al fatto". In applicazione di tale principio, considerato che nel caso di specie non vi è agli atti una richiesta di provvedimento temporaneo formulata dall'utente in merito al ripristino immediato del servizio, evidenziando così - de facto - scarso interesse alla immediata riparazione del guasto, si ritiene che l'indennizzo debba essere dimezzato. La resistente avrebbe dovuto corrispondere un indennizzo pari ad euro 42,00 (quarantadue/00), per la ritardata riparazione del guasto, secondo i criteri previsti dall'art. 6, comma 1, del Regolamento indennizzi, delibera n. 73/11/CONS ss.mm. ii , modificata dalla delibera 347/18/cons - , computato per il periodo intercorrente tra il 12 settembre 2019 (data entro cui il disservizio si sarebbe dovuto risolvere) e il 19 settembre 2019 (data di ripristino del guasto). Invece, in applicazione del principio ut supra espresso, l'operatore dovrà liquidare all'istante un indennizzo di euro 21,00 (ventuno/00), con la riduzione, appunto, a metà dell'importo. Inoltre, giacché, il gestore è venuto meno ai propri obblighi contrattuali, si accoglie parzialmente la richiesta di storno e, per l'effetto, si dispone lo storno delle somme addebitate nel periodo oggetto del guasto - dal 12 al 19 settembre 2019 - , essendo il contratto telefonico a prestazioni corrispettive.

DETERMINA

- TIM X (Kena mobile), in parziale accoglimento dell'istanza del 12/11/2019, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico, a favore dell'istante, la seguente somma: euro 21,00 (ventuno/00), a titolo di indennizzo per il ritardo nella riparazione del guasto, come descritto nella parte motiva, oltre gli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; la predetta società è tenuta, altresì, a regolarizzare la posizione contabile amministrativa dell'istante, procedendo allo storno delle somme addebitate nel periodo oggetto del guasto - dal 12 al 19 settembre 2019 -

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
rosario carnevale